附件 8

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
土地註冊處			
2010/0320	(a) 沒有糾正關於投訴人所擁有的一幅土地的兩項互相矛盾的業權註冊記錄；以及 (b) 延誤答覆投訴人關於事涉土地有雙重業權註冊的查詢。	不成立	0
公司註冊處			
2009/1768	沒有妥善跟進一宗關於提交公司文件的投訴。	部分成立	3
水務署			
2009/1586	不合理地收取高昂的水費。	成立	0
2009/4063	在安排更換有故障的水錶及追收水費方面處理失當。	部分成立	6
2009/4508	沒有妥善處理一宗關於抄錯水錶的投訴。	成立	4
2010/0119	沒有妥善跟進投訴人對於水費偏高的爭議，而且延誤處理其水錶配置錯誤個案。	部分成立	4
2010/2756	無理拒絕退回測試水錶的收費。	成立	4
平等機會委員會			
2009/3496	不合理地終止向投訴人提供法律協助。	部分成立	2
民政事務總署			
2008/2653	無理支持某屋苑的業主大會如期舉行，對投訴人及其他未接獲會議通知的業主造成不公。	成立	1
2009/3554	(a) 沒有遵照既定的採購程序辦事；以及 (b) 沒有妥善處理一宗投訴。	成立	2
2009/3988	沒有就遷移某私人屋苑外面一個垃圾桶站進行適當的地區諮詢。	不成立	0
2010/0847	(a) 誤導投訴人簽署承諾書，以撤回其競投工程項目的報價單；以及 (b) 就同一工程項目重新邀請報價時，儘管投訴人的報價最低，卻沒有把工程合約批予投訴人。	不成立	2
2010/3732	沒有監察某屋苑召開業主會議，以委出管理委員會的過程。	不成立	0
2010/3831	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	不成立	0
2010/4454	沒有事先諮詢鄰近的居民，便把一幅農地及一個魚塘規劃為「工業」用地。	部分成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2010/4896	推卸責任，以及沒有解決某鄉村的水浸問題。	不成立	2
2010/5672	(a) 沒有妥善監督某寺廟，並容許其違法經營骨灰龕業務；以及 (b) 無理拒絕投訴人與相關政府部門舉行會議的要求。	不成立	0
地政總署			
2008/1771	(a) 沒有通知投訴人某項道路工程計劃已取消（成立）； (b) 拒絕在收回投訴人的政府土地牌照後向他們發放特惠金（成立）；以及 (c) 容許發展商非法佔用政府土地（不成立）。	成立	1
2008/3998	沒有就違例構築物、非法佔用政府土地及違例泊車採取執法行動。	部分成立	2
2009/4574	沒有就非法佔用政府土地採取執法行動。	不成立	1
2010/0319	(a) 在拍賣投訴人擁有的一幅土地之前沒有細心查核土地業權記錄；以及 (b) 延誤答覆投訴人關於事涉土地有雙重業權註冊的查詢。	不成立	0
2010/1723	沒有就一個加油站的招標程序諮詢當區區議會，以及未能解決該加油站的存在所造成的交通安全問題。	不成立	0
2010/3802	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	成立	3
2010/5350 2010/5449 2010/5475 2010/5610 及其他	沒有就某寺廟非法佔用政府土地、興建違例構築物及違反土地租約條件採取執法行動。	不成立	0
房屋署			
2009/5416	沒有妥善處理關於退回租金按金及多繳租金事宜。	部分成立	4
2010/2661	沒有按照申請的先後次序公平地處理投訴人的公共房屋申請。	成立	2
法律援助署			
2010/0701	(a) 無理拒絕刪除對投訴人的負面評註；以及 (b) 沒有引進關於登載或刪除該類評註的程序。	不成立	1
社會福利署			
2009/4216	無理拒絕豁免計算投訴人在受僱期間的每個月所賺取的部分收入，以致他獲批的綜援金額因而減少，做法欠公平。	成立	1
2010/0193	(a) 未有取得投訴人的母親授權及其他家屬同意，便委任其母親的一名兒子代為申領傷殘津貼（不成立）；以及 (b) 延誤處理關於濫用傷殘津貼的投訴（成立）。	成立	3
2010/0631	(a) 無理拒絕投訴人關於發布領養兒童服務廣告的申請（成立）；以及 (b) 延誤答覆投訴人的查詢（不成立）。	成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
屋宇署			
2009/0621	延誤處理一宗滲水投訴，以及儘管投訴人多次要求而始終沒有向她提供調查報告副本。	不成立	0
2009/2378	沒有妥善處理一宗關於僭建物的投訴。	成立	1
2009/3854	(a) 沒有就某業主立案法團未經該署事先批准而拆除搭建物的違規行為採取行動（不成立）；以及 (b) 沒有妥善答覆投訴人的查詢（成立）。	部分成立	1
2010/0507	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	不成立	0
2010/1187	沒有告知投訴人有權就清拆命令提出上訴。	不成立	0
2010/5349 2010/5448 2010/5609 2010/5611 及其他	沒有就某寺廟的違法骨灰龕及其他違例構築物採取執法行動。	不成立	0
律政司			
2010/0626	延誤處理一宗減刑呈請。	不成立	1
政府總部 — 保安局			
2010/3027	延誤通知投訴人（在囚人士）關於刑罰覆核的結果。	成立	1
政府總部 — 政務司司長辦公室			
2010/1847	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	成立	6
政府總部 — 商務及經濟發展局			
2009/3954	(a) 旅行代理商註冊處沒有清楚説明投訴人是否需要申領旅行代理商牌照及如何合法地營辦遊學團（投訴不成立，但機構另有失當之處）；以及 (b) 旅行代理商註冊處對投訴人與另一個機構厚此薄彼，處事不公（不成立）。	投訴不成立，但機構另有失當之處	3
政府總部 — 勞工及福利局			
2009/4463	無理拒絕一宗「殘疾人士登記證」的申請。	部分成立	6
政府總部 — 發展局			
2010/0509	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	不成立	0
食物環境衞生署			
2009/0622	延誤處理一宗滲水投訴，以及儘管投訴人多次要求而始終沒有向她提供調查報告副本。	成立	3
2009/2176	延誤處理一宗食物投訴個案的檢控工作。	不成立	1
2009/2412	沒有向法庭申請延期審理一宗食物投訴個案，以致投訴人的女兒失去出庭作證的權利。	成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2009/4820	在完成某宗食物投訴的調查後，沒有給予投訴人確切的回覆。	成立	2
2010/1122	沒有妥善處理一項關於遷移某私人屋苑外面一個垃圾桶站的要求。	不成立	0
2010/1600	(a) 沒有妥善處理熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的問題（成立）；以及 (b) 包庇霸佔公用桌椅的檔戶，以致投訴人無法經營，並且無理拒絕賠償他的損失（未有定論）。	部分成立	3
2010/1846	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	不成立	0
消防處			
2010/5675	沒有確保某寺廟的骨灰龕符合消防規例。	不成立	0
破產管理署			
2010/1560	沒有妥善跟進投訴人的破產個案。	部分成立	3
康樂及文化事務署			
2009/2183	沒有跟進投訴人關於租用某體育訓練中心設施的會籍申請。	成立	5
2009/3143	某滾軸溜冰場的預訂場地制度欠靈活。	成立	2
2010/0492	沒有妥善處理一項關於供應架空工作台的招標工作。	成立	4
2010/0510	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	部分成立	4
2010/1675	在處理租用文化場地的減租資助申請事宜上持不同標準。	部分成立	3
2010/1849	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	成立	2
規劃署			
2010/1367	在規劃土地用途時處理失當及缺乏諮詢，結果令鄰近居民遭受環境滋擾。	部分成立	0
2010/5665 2010/5668 2010/5685	沒有採取執法行動，禁止某寺廟違反城市規劃規定的特定土地用途而興建骨灰龕。	不成立	0
渠務署			
2010/0508	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	不成立	0
2010/1845	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	部分成立	0
2010/4011	推卸責任，以及沒有解決某鄉村的水浸問題。	投訴不成立，但機構另有失當之處	3

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
郵政署			
2010/2186	沒有妥善處理一宗偽冒的郵件轉遞服務申請： (a) 沒有按照既定程序處理有關申請（成立）； (b) 批核郵件轉遞服務加名的程序欠嚴謹（成立）；以及 (c) 職員不熟悉郵件轉遞服務加名的申請程序（未有定論）。	成立	5
路政署			
2009/4573	把屬於政府土地的一條車輛通道移交給當地的村代表，做法欠妥善。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2010/1848	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	不成立	0
2010/4012	推卸責任，以及沒有解決某鄉村的水浸問題。	不成立	0
運輸署			
2009/4217	沒有妥善答覆投訴人。	成立	3
2010/2074	(a) 某次車輛登記號碼拍賣會的安排欠妥善（成立）；以及 (b) 拍賣官及該署職員在拍賣過程中辦事疏忽（不成立）。	部分成立	0
漁農自然護理署			
2009/2136	沒有妥善處理一宗關於該署人員行為不當的投訴。	成立	4
學生資助辦事處			
2009/4377	在審批一名破產人的數宗資助計劃申請時，處理方式前後不一致。	不成立	0
2009/4669	(a) 沒有妥善監察一個「持續進修基金」培訓機構；以及 (b) 延誤處理一宗投訴。	不成立	2
2010/1096	(a) 延誤處理投訴人持續進修基金發還課程費用的申請（成立）；以及 (b) 無理要求投訴人就其申請提交額外的證明文件(部分成立)。	成立	1
衞生署			
2010/0971	(a) 在回應投訴人關於處女膜的狀況時，向她提供帶有誤導性的資料（部分成立）；以及 (b) 沒有應投訴人的要求，讓她到外間醫院檢查處女膜（未有定論）。	部分成立	1
職業訓練局			
2010/1473	有關持續進修基金申請發還課程費用資格的通告含糊不清。	成立	1
2010/2037	(a) 一名監考員對投訴人態度欠佳（不成立）； (b) 改動投訴人的考試答卷（不成立）；以及 (c) 無理拒絕投訴人查閱考試答卷的要求（成立）。	不成立	2
醫院管理局			
2010/0706	沒有向投訴人說明轉介信的有效期，又沒有回應她的投訴。	不成立	3

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
懲教署			
2008/4834	(a) 無理禁止投訴人於出獄時帶走他的日記(未有定論);以及 (b) 拒絕投訴人的妻子把衣物轉交給他的要求(部分成立)。	部分成立	4
2010/0095	(a) 向投訴人提供帶有誤導性的資料(不成立); (b) 延誤處理投訴人根據「釋前就業計劃」提出的申請(部分成立);以及 (c) 沒有為投訴人的個案嚴格保密(不成立)。	部分成立	2
2010/0304	(a) 不當地對已聲稱是處女的投訴人進行陰道搜查(未有定論); (b) 對投訴人進行脫衣搜查時,有其他在囚人士在場(未有定論); (c) 沒有應投訴人的要求讓她去看醫生(未有定論);以及 (d) 延誤把投訴人轉送到外間醫院檢查處女膜(不成立)。	未有定論	2